

Пихтовникова Ю.В., Белых Т.А.
yuliya.pikhtovnikova@mail.ru

ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ СТУДЕНТОВ БАКАЛАВРИАТА КАЧЕСТВОМ ЛИНГВИСТИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

Аннотация: статья посвящена анализу удовлетворенности студентов качеством лингвистического образования на кафедре иностранных языков УрФУ. В рамках реализации проекта «5-100» оценка удовлетворенности качеством образования является критическим и крайне важным индикатором рейтинга характеризующим деятельность университета. Анкетирование является наиболее доступным способом оценки удовлетворенности. Опрос студентов кафедры выявил недостатки в организации учебного процесса и пожелания студентов, что позволило предложить ряд мероприятий, направленных на улучшение качества предоставляемой образовательной услуги.

Ключевые слова: метод анкетирования, ГОСТ, лингвистика, качество, процесс обучения, ожидания, услуга.

Annotation: the article is devoted to the analysis of students' satisfaction with the quality of linguistic education at the Department of foreign languages of Urfu. As part of the project 5-100, the assessment of satisfaction with the quality of education is a critical and extremely important parameter of the University's performance. The questionnaire survey is the most accessible way to determine the satisfaction. As a result, the authors conducted a survey among students of the Department of foreign languages and proposed a number of measures aimed at improving the quality of educational services.

Keywords: survey method, interview, GOST, linguistics, quality, learning process, expectations, service.

УрФУ является участником проекта «5-100» – это государственная программа поддержки крупнейших российских вузов. Запущена Министерством образования и науки России в соответствии с указом Владимира Путина от 7 мая 2012 года «О мерах по реализации государственной политики в области образования и науки». Цель проекта – повысить престижность российского высшего образования и вывести не менее пяти университетов из числа участников проекта в сотню лучших вузов трёх авторитетных мировых рейтингов: Quacquarelli Symonds, Times Higher Education и Academic Ranking of World Universities. Задачи, реализуемые проектом «5-100» нарастить исследовательский потенциал; привести состав и качество образовательных программ и интеллектуальных продуктов к мировому уровню; интегрировать собственные инновации в профессиональное обучение, развивать общее и

дополнительное образование, популяризировать науку среди детей и молодёжи, стимулировать их на творческую деятельность; иметь в штате не менее 10 % иностранных преподавателей и привлечь не менее 15 % иностранных студентов [1].

В современных условиях перепроизводства товаров и услуг качество не является синонимом добротности. Согласно ГОСТ Р ИСО серии 9000 [2] качество определяется как способность товара удовлетворять потребности в соответствии с назначением товаров. Отсюда следует требование стандарта осуществлять мониторинг удовлетворенности потребностей. Стандарты регламентируют как именно следует осуществлять мониторинг [3-4]. УрФУ предоставляет образовательные услуги, следовательно, к нему применимы все методы оценки качества услуг.

TQM (Total Quality Management) предполагает ориентацию на потребителя (студенты, их родители) и вовлеченность персонала (преподаватели). В следствие этого основным итогом деятельности организации является получение выгоды всеми заинтересованными сторонами: университетом, преподавателями, студентами, родителями. Согласно идеологии TQM залогом удовлетворенности потребителя является непрерывное улучшение качества услуг. Цикл PDCA («круг управления» или цикл Деминга) в литературе по менеджменту качества рассматривается как технология непрерывного совершенствования процессов, универсальный метод решения проблем, который можно применить в любой сфере деятельности [5]. Цикл состоит из четырех этапов: планируй, выполняй, проверяй, анализируй. В статье рассмотрен первый этап – этап планирования. Он предполагает определение основных направлений работы в рамках поставленной задачи, создание программы и выбор контрольных ориентиров. Для эффективного прохождения этой стадии были произведены следующие действия: проанализированы требования внутренних и внешних потребителей и других заинтересованных сторон; выявлены и проанализировали проблемы; выработаны возможные решения и предложены пути их реализации.

Для того чтобы выявить запросы потребителя, в данном случае студентов, мы выбрали эффективный метод сбора информации – анкетирование. Метод анкетирования – «психологический вербально -коммуникативный метод, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов – анкета. В социологии анкетирование – это метод опроса, используемый для получения статических (однократное анкетирование) или динамических (при многократном

анкетировании) статистических представлений о состоянии общества, общественного мнения с целью прогнозирования действий или событий» [6-7]. Анкетирование предполагает, что опрашиваемый заполняет опросный лист в присутствии анкетера или без него, реже анкетер заполняет вопросник со слов опрашиваемого. По форме проведения анкетирование может быть индивидуальным или групповым, когда за относительно короткое время можно опросить значительное число людей. Анкетирование бывает также очным и заочным – в виде почтового опроса; опроса через газету, журнал, компьютерную сеть. Анкета является основным инструментом опроса и представляет собой социологический документ, содержащий структурно-организованный набор вопросов, каждый из которых связан с задачами проводимого исследования. Эта связь выражается в необходимости получения информации, отражающей характеристики изучаемого объекта.

Оценка удовлетворенности качеством образовательной услуги вуза в целом складывается из качества услуг, оказываемых отдельными структурными подразделениями – кафедрами (департаментами). На данный момент в УрФУ существуют три кафедры, где выпускают лингвистов-переводчиков: кафедра иностранных языков, кафедра иностранных языков и перевода и кафедра лингвистики и профессиональной коммуникации на иностранных языках [8]. Кафедра иностранных языков рассчитана на подготовку специалистов технического перевода. Кафедра лингвистики и профессиональной коммуникации на иностранных языках специализируется на востоковедение и регионоведение. Кафедра иностранных языков и перевода основывается на актуальном экономическом, политическом и юридическом переводе. Данное исследование проводилось на кафедре иностранных языков и перевода. Кафедра осуществляет выпуск дипломированных переводчиков с 1998 года, выпускники кафедры со знанием иностранных языков востребованы на рынке труда: они работают в качестве переводчиков в крупных промышленных компаниях и государственных структурах. Реализуемая образовательная траектория предполагает освоение устного и письменного перевода в сфере экономики, международного бизнеса, юриспруденции, информационных технологий, коммуникационного менеджмента, межкультурной деловой коммуникации. Профильные языки: немецкий, английский, французский [9].

Объект исследования – это образовательная услуга, которую предоставляет УрФУ в рамках кафедры иностранных языков. Была составлена анкета из 23 вопросов, по методу анкетирования использовалось аудиторное анкетирование;

по полноте охвата – сплошная выборка с очным типом контакта с респондентом. Было опрошено 90 студентов с 1 по 4 курсы бакалавриата. А именно: 30 человек на I курсе, 25 человек на II курсе, 20 человек на III курсе, и 15 человек на IV курсе.

Исходя из анализа результатов проведенного опроса, были выявлены наиболее проблемные места с наименьшей удовлетворенностью студентов, и предложен ряд мероприятий по их устранению и улучшению работы по предоставлению образовательной услуги.

Первое предложение: сделать китайский язык вторым основным, начиная с первого или второго курса. На данный момент на кафедре китайский язык предлагается как третий факультативный язык, начиная с третьего курса. 90% студентов не удовлетворены таким положением, они хотят ввести китайский с первого курса. Во-первых, это происходит из-за того, что многие студенты наиболее склонны к изучению азиатских, а не европейских языков. Во-вторых, на сегодняшний день китайский язык является наиболее востребованным, гораздо больше чем английский или немецкий языки. Это обусловлено сегодняшней политической обстановкой в мире: вследствие санкций, налагаемых на РФ западными странами Россия взяла курс на сближение со странами Юго-Восточной Азии и в первую очередь с Китайской Народной Республикой. Поддержанию интереса к изучению китайского языка способствует наличие в УрФУ инструмента «мягкой силы» Китая – Института Конфуция, который в частности предлагает квалификационное тестирование HSK, HSKK и экзамен ВСТ (делового китайского языка). Углубленное изучение китайского языка позволит кафедре реализовывать программы международного уровня, что поднимет рейтинг УрФУ.

Второе предложение: оборудовать специализированные аудитории, а именно лингафонный кабинет для синхронного перевода с оснащением для саммитов, микрофонами и другой необходимой аппаратурой. 53% студентов хотели бы заниматься синхронным переводом. Исходя из статистических данных, в России ощущается нехватка грамотных переводчиков-синхронистов. Владение такими востребованными на рынке труда РФ компетенциями повысит конкурентоспособность выпускников кафедры, что особенно актуально ввиду отсутствия в ВУЗах механизма официального трудоустройства дипломированных специалистов.

Третье предложение: добавить количество маркерных досок и маркеров. Меловые доски не удобны, они снижают качество зрения, у многих студентов и

преподавателей проявляется аллергическая реакция на мел. Улучшение внутренней среды организации является шагом к повышению удовлетворенности внутренних потребителей: сотрудников и студентов.

Четвертое предложение: улучшить качество методической литературы кафедры, которая не в полной мере соответствует содержанию лекционного материала. Учебные пособия на данный момент являются устаревшими 2009-2013 года выпуска. Преподавателям необходимо их актуализировать каждый год в соответствии с меняющимися требованиями и образовательными программами. Программа «Цифровая экономика РФ»[10] и ГОСТ Р ИСО 15489-1-2007 [11] обязывают предприятия следовать базовым требованиям по управлению документами, ориентированным на внедрение современных систем автоматизации документооборота. Исходя из этого внедрение учебных пособий в электронном виде позволит без дополнительных финансовых затрат актуализировать учебную литературу кафедры, университету актуализировать фонд библиотеки УрФУ, а именно сделать доступными для всех студентов электронные ресурсы баз Scopus и Web of Science, которые содержат последние достижения в профессиональной области знаний.

Пятое предложение: гармонизовать программу обучения с требованиями международных стандартов. На данный момент на кафедре реализуется программа обучения, которая базируется на практике переводоведения сложившейся в России, с применением советских техник перевода, практикуемых советскими лингвистами. Более 50% студентов каждый год ездят обучаться за рубеж на семестр по программе обмена. В зарубежных вузах предъявляют другие более современные требования к переводу. Исходя из устаревших программ, преподаватели не готовят студентов к международным экзаменам. По мнению 62% студентов нужно ввести программу подготовки к сдаче международных экзаменов, например, IELTS, TOEFL, а также группе экзаменов, называемых Кембриджскими: FCE, CAE (Certificate in Advanced English), CPE. Также популярен Business English Certificate (BEC) – серия экзаменов на знание делового английского.

Шестое предложение: полностью изменить содержание учебного курса информационные технологии в лингвистике. Данный курс не соответствует ожиданиям 100% студентов. В рамках данного курса следует набирать навыки владения современными поисковыми системами и изучать сайты, предназначенные для поиска оптимальных переводческих решений. На данный момент курс предполагает прохождение тестов на компьютере, нацеленных на

изучение проблем далеких от лингвистики. По мнению студентов, проблема в том, что данный курс ведет специалист по информатике, в то время как его должен вести опытный и действующий переводчик со знанием IT- технологий. Соответственно, нужно поменять всю стратегию курса информационных технологий.

Седьмое предложение: сокращение вынужденных перерывов между учебными занятиями. По мнению 95% студентов расписание составляется некорректно и без учета пожелания преподавателей и студентов. Студенты не удовлетворены тем, что занятия начинаются рано в 8.30 утра. Проблема в том, что 50% студентов ездят из отдаленных районов Екатеринбурга и близлежащих городов (Березовский, Верхняя Пышма, Новоуральск, Первоуральск). Такие студенты не успевают к первой паре, а также для них нет места, где можно переждать вынужденные перерывы между занятиями, которые длятся от полутора до трех часов. Сдвиг по времени начала рабочего дня (занятий) является стандартным приемом облегчения последствий вынужденной маятниковой миграции работающего населения. Если расписание поменять не всегда удастся, что может привести к конфликту интересов студентов и администрации, то нужны места отдыха студентов, например, лаунж-зоны. В университете не хватает лаунж-зон, где студенты могут отдохнуть или подготовиться к следующим занятиям. По проекту «5-100» УрФУ стремится освоить опыт зарубежных университетов, где давно введена такая практика зон общественного пользования для студентов [1].

Восьмое предложение: адаптировать лекционные аудитории, закрепленные за кафедрой для больших групп, численность которых достигает больше тридцати человек, что является следствием повышенного интереса абитуриентов к получению лингвистического образования. В некоторых кафедральных аудиториях не хватает стульев и парт. На данный момент аудитории рассчитаны на 20-25 посадочных мест. Исходя из этого, студентам предоставляют лекционные аудитории в разных корпусах университета. Это неудобно, студентам приходится переходить из одного здания в другое, это занимает больше времени, чем длится перерыв. Соответственно увеличиваются опоздания на лекции. Нужно оборудовать лекционные аудитории кафедры с большим количеством посадочных мест в одном корпусе. Однако, если этого сделать невозможно, мы предлагаем оптимизировать использование больших аудиторий, например, «римские» аудитории, для создания поточных общих лекций, таких как КСЕ, БЖД и др. Другим решением данной проблемы является широкое

внедрение дистанционного обучения, например, в рамках уже существующего ГИПЕРМЕТОДа, что требует от преподавателей кафедры дополнительных усилий по созданию электронных образовательных ресурсов, с одной стороны, а с другой изучение иностранного языка требует непосредственного контакта с преподавателем.

Девятое предложение касается создания комфортной среды для студентов с ограниченными физическими возможностями. Наличие в современном обществе запроса на социальную адаптацию граждан с ограниченными физическими возможностями и согласно требованию ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ в общественных местах должна быть создана безбарьерная среда. На данный момент на кафедре студенты с ограниченными возможностями составляют 2% обучающихся. В большинстве корпусов университета отсутствуют лифты, в переходах недостаточная освещенность, студенты-инвалиды по опорно-двигательной системе не удовлетворены отсутствием лифтом. В большинстве аудиторий не открываются окна и отсутствуют кондиционеры. Студентам с хроническим неврологическим заболеванием эпилепсией необходим свежий воздух в постоянном доступе. Для слабовидящих студентов отсутствуют указатели, информационные стенды, расписание со шрифтом Брайля.

Десятое предложение касается улучшения организации практик для студентов старших курсов. На данный момент практика проходит в письменной форме, а именно письменный перевод документации или научно-общественных статей. Поколению Next не хватает личного общения в реальном времени. 60% студентов хотят проходить больше устной практики с носителями языка, перевод на саммитах, деловых встречах, например, международные выставки УралЭкспо, Гранд Экспо-Урал, УралАрмс и др. Организация практики в такой форме не требует серьезных материальных вложений, для этого достаточно потратить время на организацию и контроль исполнения. Екатеринбург как крупный административный центр, в котором ежегодно проходит большое количество мероприятий с международным участием и в котором находится несколько иностранных представительств, позволяет осуществить это без выезда. Кроме того, самим студентам следует проявлять активность и участвовать во всевозможных отборах волонтеров со знанием языка на крупные спортивные и общественно-политические мероприятия. Такое участие можно было бы засчитать как прохождение практики.

Одиннадцатое предложение: студенты не удовлетворены наличием непрофильных предметов, таких как КСЕ, математика, БЖД, физкультура. Мы не предлагаем убрать эти предметы из перечня обязательных предметов, а сделать их дистанционными. Например, использование системы электронного обучения на платформе ГИПЕРМЕТОД. В ней существуют видео-лекции, презентации, вопрос/ответ преподавателя. Такое нововведение будет так же удобно студентам с ограниченными возможностями. Наличие общеобразовательных предметов естественнонаучного цикла для гуманитарных специальностей предполагает развитие логического мышления и критического отношения к окружающей действительности, а также наличие данных предметов в учебном плане прописано в стандарте специальности [12], в котором оговорены компетенции, реализуемые в рамках данных курсов. Отторжение естественнонаучных дисциплин гуманитариями – проблема взаимоотношения «физиков» и «лириков» достаточно стара и на наш взгляд является следствием единообразного подхода к преподаванию этих дисциплин студентам технических и гуманитарных специальностей. Разработка авторских методик преподавания является очень трудоемким процессом, требующим творческого подхода, а качественные методические разработки в этом плане отсутствуют в широком доступе. Частично эту проблему можно решить традиционным способом: отвести больше часов на индивидуальные консультации, в процессе которых можно учесть особенности личности обучающегося и его остаточные знания предмета.

Двенадцатое предложение: студентам не хватает ряда практических профильных предметов, таких как основной китайский язык, устная речь с преподавателями-носителями языка, последовательный перевод. Так же, мы предлагаем увеличить объем курса делового общения с одного до двух семестров. Переводчику важно умение общаться с заказчиками и переводить, основываясь на международных правилах этикета. На данный момент курса не хватает для получения необходимых компетенций. Западная система обучения предполагает наличие самостоятельной инициативы со стороны студента в процессе обучения, а преподаватель большую часть времени выполняет роль тьютера. Кроме того, переход на Болонскую систему образования, к которой Россия присоединилась в 2003 г., предполагает широкую свободу выбора для студента: только 50% дисциплин из ФГОС являются обязательными, а остальные дисциплины в рамках индивидуальной образовательной траектории студент может выбрать сам. Есть и факультативная форма обучения – minor (майнер), что переводится с английского как «шахтер», то есть студент может самостоятельно

добывать знания согласно своим интересам. Вопрос в том, могут ли студенты сознательно формировать свою траекторию образования и созданы ли в университете внятные механизмы ее реализации?

Тринадцатое предложение: преподавательский состав кафедры изменился со временем не в лучшую сторону, пополнение идет за счет молодых сотрудников не имеющих достаточного профессионального опыта. Количество профессоров и доцентов на кафедре сократилось. В связи с этим, студенты не удовлетворены снижающимся опытом и профессионализмом преподавательского состава. В профессии лингвиста-переводчика практические, а не теоретические навыки в большей степени влияют на качество перевода. Причиной является сравнительно низкая оплата труда. Опытные переводчики, которые нужны студентам работают в переводческих бюро или международных компаниях, где зарплата выше. Решение в совершенствовании методов стимулирования и мотивации труда преподавателей, тогда в УрФУ будут оставаться ценные кадры. Основываясь на ранее упомянутом принципе TQM, руководству следует мотивировать своих сотрудников для успешной совместной работы и получения успешного продукта. Это прописано в ИСО 90001:2015: «стимулирование работников к повышению результативности системы качества». Некоторые шаги в этом направлении уже администрацией делаются в виде бальной системы оплаты труда, когда доход сотрудника зависит от его текущих профессиональных достижений (например, количества публикаций).

Четырнадцатое предложение: на кафедре в целом отсутствует дистанционное обучение, которое могло бы решить ряд отмеченных выше проблем. С 2019 года планируется переход с заочного образования на дистанционное. Его можно внедрить как обучение по непрофильным предметам, таким как КСЕ, БЖД, математика.

Таким образом, анкетирование является наиболее простым и крайне эффективным способом понять реальные нужды потребителя в получении услуги. Мы исследовали потребности в улучшении качества предоставления образовательных услуг студентов лингвистов-переводчиков, и выявили, что на кафедре существуют некоторые пробелы, которые можно решить предложенными нами мерами.

Предложенные в работе корректирующие действия, направленные на удовлетворенность студентов качеством образовательной услуги, не требует серьезных материальных вложений со стороны университета. При этом польза от их реализации очевидна: удовлетворенный студент может привлечь

дополнительных абитуриентов; кафедра иметь конкурентные преимущества в ряду других кафедр университета аналогичного профиля; университет в целом привлечь дополнительных иностранных студентов и тем самым подняться в рейтинге вузов программы «5-100».

Есть и объективные причины на которые университет повлиять не может. Серьезные ограничения роста – нам сложнее привлечь иностранных студентов из-за не самого простого миграционного законодательства, сложнее удержать выдающихся ученых из-за проигрывающих в мировой конкуренции зарплат, сложнее начинать крупные научные проекты, требующие «длинных денег». У нас есть «ахиллесова пята» – наша система высшего образования финансируется в 2 раза меньше по сравнению с конкурентами из мировых рейтингов. Здесь тоже можно воспользоваться мировым опытом. Все ведущие вузы мира идут по пути создания целевых капиталов некоммерческих организаций (англ. endowment – эндаумент) – сформированных за счет пожертвований части капитала некоммерческой организации, переданных в доверительное управление, используемого для финансирования уставной деятельности некоммерческой организации. В РФ минимальный срок формирования капитала- 10 лет. В мировой практике в подавляющем большинстве случаев эндаумент создается навечно.

Библиографический список

1. Министерство науки и высшего образования Российской Федерации : офиц. сайт. – Москва. – URL: <https://5top100.ru> (дата обращения: 13.07.2019).
2. ГОСТ Р ИСО 9004–2001. Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности : дата введ. 2001–08–31 : принят постановлением Госстандарта РФ от 15 августа 2001 г. № 334-ст, с изменениями от 7 июля 2003 г. – Москва : Стандартиформ, 2005. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200015261> (дата обращения: 13.05.2019).
3. ГОСТ Р 56036–2014. Менеджмент качества. Руководящие указания по организации мониторинга удовлетворенности потребителей : дата введ. 2015–04–01. – Москва : Стандартиформ, 2015. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200116599> (дата обращения: 13.05.2019).
4. ГОСТ Р 54732–2011. Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководящие указания по мониторингу и измерению (с изменениями от 12.09.1018) : дата введ. 2012–06–01. – Москва : Стандартиформ, 2018. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200093161> (дата обращения: 13.05.2019).
5. Деминг Э. Выход из кризиса: Новая парадигма управления людьми, системами и процессами / Э. Деминг. – Москва : Альпина Паблишер, 2012. – 419 с.

6. Ядов В. А. Социологическое исследование: методология, программа, методы / В. А. Ядов. – Москва : Изд-во Самар. ун-т, 1995. – 328 с. – ISBN 5-230-06020-4.
7. ГОСТ Р 56087.2–2014. Система национальных стандартов в области качества услуг. Методика проведения опроса : дата введ. 2015–01–01. – Москва : Стандартинформ, 2014. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200112486> (дата обращения: 13.05.2019).
8. Уральский федеральный университет : офиц. сайт. – Екатеринбург. – URL: <https://urfu.ru/ru/> (дата обращения: 13.01.2019).
9. Кафедра иностранных языков и перевода. – Екатеринбург. – URL: <https://urgi.urfu.ru/ru/perevod/> (дата обращения: 13.01.2019).
10. О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года : указ. – URL: <http://kremlin.ru/acts/news/57425> (дата обращения: 13.01.2019).
11. ГОСТ Р ИСО 15489–1–2007. Управление документами. Общие требования : (утв. Приказом Ростехрегулирования от 12.03.2007 № 28-ст) : дата введ. 2007–07–01. – Москва : Стандартинформ, 2007. – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200049980> (дата обращения: 13.05.2019).
12. Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 45.03.02 Лингвистика (уровень бакалавриата) : приказ Минобрнауки России от 07.08.2014 № 940 : зарегистрировано в Минюсте России 25.08.2014 № 33786. // Российская газета. – 2015. – № 15, 28 янв. ; Минюст России : офиц. сайт. – Москва. – URL: www.minjust.ru (дата обращения: 13.01.2019).